

IBM Power Expert Care

Ein vereinfachter, flexibler und standardisierter Support-Ansatz zur Optimierung der Verfügbarkeit und Reduzierung der Kosten



Highlights

Wählen Sie das richtige Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen

Upgrade der IBM-Hardwarewartungsservices mit optionalen Committed Service-Levels

Erhalten Sie zusätzliche gebündelte Services und einfache Preise mit der Premium-Stufe.

Die Aufrechterhaltung der Betriebszeit ist für Unternehmen entscheidend.

Ungeplante Ausfallzeiten können erhebliche Auswirkungen haben. Zusätzlich zu den direkten Umsatzeinbußen können ungeplante Ausfallzeiten zu einer Schädigung des Rufs, der Kundenloyalität und mehr führen. Sie müssen sich darauf verlassen können, dass der Support für Ihre IBM Power® Systems eine hohe Verfügbarkeit bei gleichzeitiger Optimierung der Systemleistung ermöglicht. Was die Systemwartung betrifft, möchten Sie auch kritische Services so einfach wie möglich beschaffen. Sie brauchen einen vereinfachten, standardisierten Wartungsansatz, der Ausfallzeiten und Kosten reduziert und Ihre IT-Mitarbeiter für strategischere Geschäftsziele entlastet.

IBM® Power Expert Care bietet Ihnen eine neue Möglichkeit, Services und Support über Service-Stufen zum Zeitpunkt des Kaufs des Produkts zu verknüpfen. IBM kann Ihnen helfen, eine höhere Systemverfügbarkeit aufrechtzuerhalten und vorrangige Services für die geschäftskritischen Anforderungen Ihrer IT-Infrastruktur bereitzustellen.

Wählen Sie das richtige Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen

IBM Power Expert Care ist ein modularer Ansatz, der es Ihnen ermöglicht, die Laufzeit, die Service-Reaktionszeiten und die Optionen zu wählen, die für Sie bei der Unterstützung Ihres IBM Power10 Systems am wichtigsten sind.

Alle IBM Power10 Systeme beinhalten eine Basisgarantie – IBM Power System E1080 beinhaltet eine einjährige „Rund um die Uhr“-Garantie für Vor-Ort-Reparaturen am selben Tag, während die Mittelklasse- und Scale-Out-Power-Systeme eine dreijährige, 9 Stunden, 5 Tage die Woche, nächster Werktag – IBM-Vor-Ort-Garantie bieten. Die IBM-Softwarewartungsservices sind für alle Systeme und innerhalb der Garantiezeit kostenpflichtig. Darüber hinaus gehören die ProActive Support-Services für den E1080 zu den Voraussetzungen (in Ländern, in denen sie verfügbar sind) für das zweite bis fünfte Jahr, um IBM Power Expert Care Services erwerben zu können.



IBM Power Expert Care umfasst zwei oder drei Stufen, je nachdem, welches System Sie erworben haben. Die Services variieren je nach Systemtyp, Support-Stufe und Optionen, die Sie erworben haben. Die wichtigsten Services umfassen:

- IBM Hardware Maintenance mit optionalen Committed Service-Levels,
- vorausschauenden Support,
- einen technischen Account-Manager,
- IBM Media Retention Services,
- eine schnellere Reaktionszeit,
- 1 Remote Code Load pro Jahr für horizontal skalierte Modelle,
- 2 Remote Code Loads pro Jahr für Mittelklasse-Modelle,
- das Enterprise Accelerated Value Program (eAVP) für E1080 und
- Global Total Microcode Support.

Upgrade der IBM-Hardwarewartungsservices mit optionalen Committed Service-Levels

Mit der breiten Palette an verfügbaren IBM Service-Levels können Sie gezielt die Reaktionszeiten auswählen, die den Bedingungen und Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entsprechen. Wenn Sie schnellere Reaktionszeiten wählen, werden Ihre Anrufe vor anderen Anrufen in der Warteschlange priorisiert, um eine schnellere Diagnose und sofortige Reparaturmaßnahmen zu ermöglichen. Committed Services sind verfügbare Upgrades, die das Service-Level für Hardware im Rahmen einer Garantie- oder Wartungsvereinbarung verbessern.

Es gibt drei Arten von Committed Maintenance-Service:

Kontaktzeit*



Die Zeitspanne zwischen Ihrer Serviceanfrage und dem Zeitpunkt, zu dem sich ein IBM-Mitarbeiter mit Ihnen in Verbindung setzt, um ein Problem zu ermitteln oder zu lösen.

Vor-Ort-Reaktionszeit*



Die Zeitspanne zwischen dem Abschluss der Problembestimmung durch IBM, der Feststellung, dass das Problem nicht unmittelbar lösbar ist, und dem Zeitpunkt, zu dem ein IBM-Vertreter und/oder ein Ersatzteil bei Ihnen eintrifft.

Feste Zeit



Die Zeitspanne zwischen Ihrer Serviceanfrage und der Zeit, die für die Reparatur des Geräts gemäß den technischen Spezifikationen benötigt wird.

Committed Service-Level-Optionen in ausgewählten Ländern verfügbar¹

Servicezeiten	Reaktionstyp	Reaktionszeit
Rund um die Uhr	Kontaktzeit*	1 Stunde
Rund um die Uhr	Vor-Ort-Reaktionszeit*	4 Stunden
Rund um die Uhr	Feste Zeit	72 Stunden 48 Stunden 24 Stunden 12 Stunden 8 Stunden 6 Stunden

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services dafür sorgen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr reibungslos laufen.

Erhalten Sie zusätzliche gebündelte Services und einfache Preise mit der Premium-Stufe.

Mit IBM Power Expert Care Premium haben Sie eine Reihe von optionalen Services zur Auswahl.

IBM Technischer Account-Manager (TAM)

Der TAM bietet dedizierten Support durch einen hochspezialisierten Fachmann mit fundiertem technischem Know-how über IBM Power-Plattformen, der Ihrem Unternehmen einen erheblichen Mehrwert bieten kann. Der TAM überprüft Ihre gesamte IT-Umgebung und ist Ihr zentraler Ansprechpartner für all Ihre Anliegen. Er konzentriert sich auf proaktive Maßnahmen zur Vermeidung von Problemen und auf die Problemlösung. Mit den empfohlenen proaktiven Maßnahmen kann IBM Ihnen helfen, ungeplante Ausfallzeiten zu vermeiden und eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit Ihrer Systeme zu gewährleisten. TAMs unterscheiden sich von herkömmlichen technischen Supportspezialisten dadurch, dass sie eine langfristige Beziehung zu Ihnen aufbauen und zu Fürsprechern Ihres Unternehmens werden. Darüber hinaus arbeiten sie direkt mit der Produktentwicklung und den technischen Labors von IBM zusammen und können Ihrem Unternehmen erweiterte Services anbieten, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Remote Code Load

Remote Code Load bietet ein- bis zweimal pro Jahr Firmware- und/oder Microcode-Updates aus der Ferne durch einen IBM-Techniker.

Reaktionszeiten mit Expert Care

Mit Expert Care werden die Reaktionszeiten mit dem Ziel der Kontaktaufnahme für die Premium-Stufe verbessert. Die von IBM gemessene Zielreaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Registrierung der Serviceanfrage des Kunden als berechtigter Anruf im Call Management System von IBM und der Kontaktaufnahme durch einen technischen Mitarbeiter von IBM, um die Problemlösung einzuleiten. Für Premium Expert Care-Kunden auf mittelgroßen und horizontal skalierten Geräten. Angestrebte Reaktionszeit von 30 Minuten für Anrufe der Schweregrade 1 und 2.

Global Total Microcode Support Services

Erhalten Sie eine Vor-Ort-Analyse der Firmware- und Microcode-Versionen von Assets und Updates durch einen IBM-Techniker.

IBM Media Retention Services

Behalten von Festplattenlaufwerken (HDDs), Solid-State-Laufwerken (SSDs) und Flash-Speicher-Komponenten für IBM-Produkte, die im Rahmen einer Service-Reparatur ersetzt werden. Dieser Service erleichtert Ihnen die Kontrolle über sensible Daten, da Sie Ihre ersetzten Medienkomponenten aus Datenschutzgründen behalten können.

Enterprise Accelerated Value Program*

Die eAVP-Services bieten eine Support-Governance für Ihre gesamte IT-Infrastruktur, einschließlich umfassender Hardware- und Softwaresystem-Sicherheitsüberprüfungen und Überprüfungen von Dateisystemen zusammen mit einer Reihe spezifischer Leistungen, die von IBM Lab-Services-Spezialisten erbracht werden.

* gilt nur für Power E1080

Systeme	Power10 High-End - E1080			Power10 Midrange - E1050			Power10 Scale-Out - S1022, S1024, S1022s, s1014, H1024, H1022			
	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Basic	Advanced	Premium
Support-Stufe										
Hardwarewartung	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR
Laufzeit	1Y	1-5Y	1-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3-5Y
Softwarewartung	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vorausschauender Support	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Technischer Account-Manager (TAM)						X				X
Remote Code Load						X				X
Reaktionszeit (30 Min. - Schwere1&2)	X via proaktiven Support	X via proaktiven Support	X via proaktiven Support				Schweregrad 1-2 30 Min. Schweregrad 3-4 4Std.			Schweregrad 1-2 30 Min. Schweregrad 3-4 4Std.
Proaktiver Support	X	X erf.	X erf.				X via TAM			X via TAM
GTMS	opt.as separater TLS-Vertrag	opt.as separater TLS-Vertrag	X		opt.as separater TLS-Vertrag	opt.as separater TLS-Vertrag			opt.as separater TLS-Vertrag	opt.as separater TLS-Vertrag
Medienaufbewahrung	opt.as separater TLS-Vertrag	opt.through ServicePacs	X		opt.through ServicePacs	opt.through ServicePacs			opt.through ServicePacs	opt.through ServicePacs
Maschineneinrichtservice	X	X	X		opt.through ServicePacs	opt.through ServicePacs			opt.through ServicePacs	opt.through ServicePacs

SD – Same Day (Gleicher Tag)

NBD – Next Business Day (Nächster Arbeitstag)

IOR – IBM Onsite Repair (IBM-Vor-Ort-Reparatur)

IOL – IBM Onsite Limited (IBM-Vor-Ort-Reparatur (eingeschränkt))

* ServicePacs sind nur in bestimmten Ländern verfügbar

Zusammenfassung

IBM Power Expert Care ist ein Serviceansatz, der verschiedene Hardware- und Software-Support-Services in ein mehrstufiges Support-Modell integriert und vordefiniert. Er wurde entwickelt, um die Unterstützung für IBM Power10-Systeme zu standardisieren und ein vereinfachtes Angebot zu erstellen.

IBM Power Expert Care kann dazu beitragen, die Wartungskosten kalkulierbarer zu machen und die Risiken für die Bereitstellung und den Betrieb zu verringern. Mit IBM als einziger Supportquelle von der Berichterstellung bis zur Problemlösung können Sie die Systemverfügbarkeit drastisch optimieren, die Kosten senken und Ihre Mitarbeiter entlasten, damit sie sich auf ihre Kompetenzen und Unternehmensprioritäten konzentrieren können.

Warum Technology Lifecycle Services?

Die Experten von IBM Technology Lifecycle Services verfügen über fundiertes Know-how in der Technologiebranche. Sie unterstützen über 19.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und anderen Herstellern von Originalgeräten. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht einen ganzheitlichen Ansatz für Hardware- und Software-Supportleistungen, die Abhängigkeiten in Ihrer gesamten IT-Umgebung ermitteln. Der bewährte Service, technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM sowie der Zugang zu IBM Produktentwicklungs- und Techniklaboren ermöglichen effiziente Beratung und Problembehebung. Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

Weitere Informationen

Um mehr über IBM Expert Care zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM-Ansprechpartner oder IBM Business Partner®, oder besuchen Sie ibm.com/de-de/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Hergestellt in den
Vereinigten Staaten von Amerika
Dezember 2022



IBM und das IBM-Logo sind Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM-Marken finden Sie unter ibm.com/trademark.

Das vorliegende Dokument ist mit Stand vom Datum der ersten Veröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

1. Die Verfügbarkeit der Committed Services variiert und kann je nach Land, Produkt und geografischem Standort des installierten Geräts eingeschränkt sein.